

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang menjadi dambaan setiap muslim untuk melaksanakannya bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu atau *istitha'ah* baik secara fisik ataupun materi (Depag RI, 2006: 1). *Istitha'ah* dalam konteks ini dimaknai bahwa kewajiban untuk berhaji minimal sekali dalam seumur hidup dan dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, mampu berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh (Syaukani, 2009: 1). Sebagaimana Allah berfirman:

 وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya: “mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengerjakan perjalanan ke Baitullah” (Q.S. Ali-Imran: 97) (Depag RI, 1973: 63).

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa Penyelenggaraan Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar

pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur (Depag RI, 2006: 1).

Penelitian tentang haji yang selama ini dilakukan Puslitbang Kehidupan Keagamaan adalah dalam rangka mengungkap nuktah-nuktah masalah yang selalu mendera penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Sudah mafhum, kendati merupakan kegiatan rutin setiap tahun, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia tidak pernah sepi dari masalah seperti jauhnya pemondokan jama'ah dari Masjidil al-Haram, daya tampung dan fasilitas pemondokan yang tidak memadai, transportasi antar jemput jama'ah yang kacau, adanya pungutan yang tidak bertanggung jawab, distribusi katering yang kacau, penelantaran calon jama'ah haji oleh KBIH atau penyelenggara haji khusus dan lain sebagainya (Syaukani, 2009: ix).

Sejarah panjang masyarakat muslim Indonesia dalam menunaikan ibadah haji telah memberikan makna sangat berarti bagi kehidupan kenegaraan secara keseluruhan. Dalam hal penyelenggaraan perjalanan haji sendiri, letak geografis Indonesia relatif jauh dari Saudi Arabia dan perbedaan budaya yang mencolok telah menjadikan perjalanan haji sebagai aktivitas penuh tantangan.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengamanatkan Pemerintah agar melibatkan peran serta

masyarakat secara luas dalam hal pelayanan dan pengorganisasian serta pengawasan penyelenggaraan ibadah haji. Salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan haji adalah melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) ataupun melalui penyelenggara ibadah haji khusus (Aziz, 2007: 1).

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Tjiptono, 2001: 96). Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian, dan lain-lain. Arti pelayanan disini juga mencakup pembimbingan ibadah haji (Aziz, 2007: 22).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyempurnaan terus menerus pada organisasi dan sistem penyelenggaraan diselaraskan dengan tuntutan kemajuan teknologi dan tingkat pendidikan masyarakat serta disinergikan dengan manajemen modern dengan menempatkan kepuasan *customer* sebagai tujuan pelayanan haji. Kualitas pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan mudah, nyaman, pasti, berkeadilan, serta dapat memenuhi tingkat kepuasan jama'ah secara proporsional (Aziz, 2007: 24).

Suatu organisasi pada dasarnya memiliki daya masing-masing untuk menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh jama'ah melebihi harga yang dibayarkan. Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan

dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan *Total Quality Management* (TQM), kualitas ditentukan oleh para pelanggan. Oleh karena itu, hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas (Tjiptono, 1995: 101). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Tjiptono, 2000: 54).

Kepuasan pelanggan bagi perusahaan merupakan sesuatu yang harus diupayakan terus menerus, karena hal tersebut merupakan kunci sukses jangka panjang perusahaan. Jika tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka akan memberikan manfaat diantaranya adalah memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, menciptakan kesetiaan, dan terciptanya loyalitas pelanggan (Usmara, 2003: 108).

Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga proses, lingkungan, dan manusia (Tjiptono, 2000: 51). TQM dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya manajemen kualitas berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian TQM berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya

manusia, pemasok-pemasok (*suppliers*), dan para pelanggan (*customers*) di lingkungan perusahaan (*corperate environment*) (Vincent, 2005: 7). Apabila diaplikasikan pada ranah perusahaan, maka manajemen kualitas adalah usaha terus menerus yang berfokus pada perbaikan yang dilakukan oleh para pengelola (pemimpin) perusahaan sebagai sumber daya manusia, bekerja sama dengan pihak-pihak terkait yang mendukung, dan para pelanggan (jama'ah) yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada semua pihak pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam organisasi TQM. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil salah satu obyek penelitian yaitu PT. Fatimah Zahra Semarang. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Depag RI, 2006: 104), lebih tepatnya BAB XII Pasal 33 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi "*penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama'ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan*". Berdasarkan izin dari Kementerian Agama Nomor D 517 untuk Umrah dan D 593 untuk Haji plus maka PT. Fatimah Zahra Semarang merupakan penyelenggara resmi ibadah umrah dan haji plus. Penulis menjadikan PT. Fatimah Zahra Semarang sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang

berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Salah satu keunikan dari PT. Fatimah Zahra ini adalah tidak membuka cabang padahal dari tahun ke tahun jumlah calon jama'ah haji semakin meningkat, menuntut adanya pelayanan yang lebih responsif dengan memaksimalkan berbagai media informasi yang ada. PT. Fatimah Zahra Semarang menawarkan berbagai program kepada para calon jama'ah haji yang lengkap dengan berbagai fasilitasnya. Oleh karena itu PT. Fatimah Zahra Semarang ini banyak mendapatkan prestasi-prestasi dari berbagai instansi. Diantara prestasi-prestasi yang diperoleh PT. Fatimah Zahra yaitu dari muassasah-muassasah yang ada di Arab Saudi pada Tahun 2006 - 2011, Garuda Indonesia pada Tahun 2008 - 2011, dan Rekor Muri Indonesia pada Tahun 2001.

Berdasarkan uraian tersebut, maka mendorong peneliti untuk mengangkat tema “Aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010 - 2011)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diambil pokok permasalahan untuk dikaji lebih lanjut. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang?

2. Bagaimana aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang?
3. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan mengungkapkan uraian di atas, penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra kepada jama'ah haji.
- b. Memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang.
- c. Memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

2. Manfaat Penelitian

Diantara manfaat atau kegunaan yang bisa diperoleh yaitu:

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Secara praktis penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Fatimah Zahra Semarang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi jama'ah haji dan bisa menjadi pertimbangan bagi organisasi-organisasi lain dalam meningkatkan mutu pelayanan.

D. Tinjauan Pustaka

Penulis menyadari bahwasannya penelitian manajemen bukanlah hal yang baru, banyak tulisan yang membahas mengenai manajemen baik secara detail maupun secara umum. Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, maka di bawah ini terdapat beberapa kajian yang telah dilakukan oleh peneliti lain yang dianggap relevan dengan judul penelitian di atas.

Pertama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang" yang telah diteliti oleh Ludfi Maharani pada tahun 2009. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan haji mandiri, untuk

mengetahui kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data-data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket, teknik analisisnya dengan menggunakan analisis korelasi product moment, sedangkan untuk menguji hipotesisnya menggunakan rumus regresi satu predictor dengan skor kasar.

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh, kualitas pelayanan haji mandiri menurut para responden memiliki rata-rata 92 yang berada pada interval 84 – 95 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan haji mandiri dalam kategori tinggi. Sedangkan pada kepuasan jama'ah haji menurut responden memiliki rata-rata 54 yang berada pada interal 50 – 55 sehingga dapat disimpulkan kepuasan jama'ah haji dalam kategori tinggi.

Kedua, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama'ah di Masjid Agung Kendal” yang telah diteliti oleh Yuni Indrawati pada tahun 2008. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah di Masjid Agung Kendal, dan untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah di Masjid Agung Kendal. Dalam penelitian ini menggambarkan secara detail mengenai manajemen dakwah yang dilakukan di Masjid Agung Kendal dalam upaya meningkatkan pelayanan

kebutuhan spiritual jama'ah, dan mengupas pada kekurangan, kendala serta kelebihan yang bertujuan untuk mengungkapkan permasalahan yang kemudian dicari solusinya dengan mempertimbangkan realita yang ada di lingkungan Masjid Agung Kendal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan spiritual yang dilakukan di Masjid Agung Kendal bisa dikategorikan kegiatan yang sangat disiplin, hal ini bisa dilihat dari rutinitas para jama'ah yang dengan sadar meluangkan waktu untuk mengikuti kegiatan yang diselenggarakan di Masjid Agung Kendal. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh ta'mir Masjid Agung Kendal dapat dilihat ketika para jama'ah mengikuti kegiatan rutinitas seperti shalat rawatib, semua persiapan sudah disiapkan dengan lengkap mulai dari persediaan air wudlu, muadzin, imam sholat dan keamanan sudah disiapkan sehingga kenyamanan dan ketenangan para jama'ah melaksanakan shalat bisa secara khusus'.

Ketiga, "Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di Madrasah Aliyah Negeri Kendal)" yang telah diteliti oleh Sugianto pada tahun 2007. Tesis ini bertujuan untuk mendeskripsikan keutuhan gejala atau peristiwa dengan memahami makna dari gejala/peristiwa tersebut. Dalam metode pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi, interview, dan dokumentasi sedangkan analisisnya menggunakan analisis deskriptif-kualitatif. Hasil dari penelitian di MAN Kendal ini bahwa sekolah tersebut sudah menerapkan TQM meskipun hasilnya belum sempurna, akan tetapi

sekolah tersebut memiliki komitmen dan kemauan yang kuat dan terus berusaha semaksimal mungkin dalam mengimplementasikan manajemen tersebut agar mutu pendidikan di sekolah tersebut bisa lebih baik.

Keempat, “Pemberdayaan Madrasah Melalui Penerapan Total Quality Management (TQM) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta” yang diteliti oleh Nikmah Diana pada tahun 2008. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan untuk mengetahui upaya peningkatan *Total Quality Management (TQM)* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, dan observasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis evaluatif yang meliputi reduksi data, penyajian (*display*) data, dan verifikasi atau penyimpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* di MAN 1 Surakarta masih sangat sederhana. Hal ini terbukti bahwa madrasah ini telah merespon keinginan pelanggan pendidikan, yakni terdiri dari siswa, orang tua, pejabat pendidikan, pengusaha, dunia kerja/dunia pendidikan, guru dan karyawan. Selain itu madrasah ini juga memperhatikan masalah layanan. Pelayanan yang terbaik tentunya akan menciptakan kepuasan pelanggan, serta memberdayakan Sumber Daya Insani dan Personil yang memegang

peranan penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang didalamnya termasuk siswa dan guru sebagai pengajar.

Kelima, "Penerapan Total Quality Management (TQM) serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal" yang diteliti oleh Fajri Zihra Rahman pada tahun 2011. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)* di Rumah Sakit Islam Kendal dan pengaruh antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* di Rumah Sakit Islam Kendal sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dalam menerapkan *Total Quality Management (TQM)* di Rumah Sakit Islam Kendal yang didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil-hasil yang realistis mengenai konsep penerapan *Total Quality Management (TQM)* di Rumah Sakit Islam Kendal.

E. Kerangka Teoritik

1. Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat

terhadap setiap perubahan yang ada. TQM lebih memfokuskan pada tujuan organisasi untuk melayani kebutuhan pelanggan. *Total Quality Management* (TQM) atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*philosophy of management*) yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (*goal*) yang akan dicapai dalam organisasi dengan budaya TQM adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (*needs*) dan apa yang diharapkan atau diinginkan (*desire*) oleh pelanggan (Ismanto, 2009: 68).

Pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Management*) atau manajemen kualitas terpadu (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gaspersz, 2005: 6). Sedangkan Menurut Tjiptono (1995: 4), *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Singkatnya TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap

barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan (Sallis, 2011: 136).

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Oleh karena itu, Tjiptono (1995: 4) mengidentifikasi beberapa karakteristik TQM sebagai berikut:

- a. Fokus pada pelanggan.
- b. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.
- c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
- d. Memiliki komitmen jangka panjang.
- e. Membutuhkan kerja sama tim (*teamwork*).
- f. Memperbaiki proses secara berkesinambungan.
- g. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
- h. Memiliki kesatuan tujuan.
- i. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Sedangkan menurut Arsyad (2002: 50) menyatakan bahwa di dalam TQM dikenal adanya lima tiang (*pillar*) yaitu:

- a. Membina tekad yang kuat dari pimpinan sampai tingkat paling bawah dari seluruh jajaran yang ada untuk meningkatkan mutu.
- b. Perbaiki proses. Dengan kata lain, memperbaiki mutu secara bertahap dan terus menerus.
- c. Pemberdayaan setiap orang dalam lembaga atau organisasi.
- d. Membantu setiap orang untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.
- e. Berfokus pada pelanggan.

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Dalam (Tjiptono, 1995: 14), ada empat prinsip utama dalam TQM yaitu sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Respek terhadap setiap orang
- c. Manajemen berdasarkan fakta
- d. Perbaikan berkesinambungan

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006: 17). Menurut (Tjiptono, 2001: 96), pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan

kenyamanan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994: 571), pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang.

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- c. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- d. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Hak untuk mendapatkan pelayanan ini berlaku pada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku pada siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu (tidak pilih kasih).
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006: 47).

3. Haji

Menurut pengertian etimologi haji atau *al-hajju* dalam bahasa Arab berarti menyengaja, ziarah (Yunus, 1989: 97). Hasbi Ash-Shiddieqy menjelaskan, haji menurut bahasa ialah menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan. Sedangkan haji dalam pengertian terminologi, Al-Bahi Al-Khuli mendefinisikan haji adalah menuju Ka'bah Baitullah Al-Haram untuk melakukan apa yang diwajibkan dalam ibadah haji. Pengertian yang sama dikemukakan pula oleh Dr. Fuad M. Fachruddin, haji adalah menuju Baitullah Al-Haram bagi tiap-tiap orang Islam yang mampu untuk menunaikan ibadah itu dengan syarat-syarat yang tidak

memberatkan kepergiannya itu hingga ia dapat sampai ke tempat tersebut dalam keadaan serba sempurna. Sementara seorang ahli fiqh Al-Sayid Sabiq dalam bukunya *Fiqh Al-Sunnah* menguraikan haji sebagai berikut, haji adalah mengunjungi Mekah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan ibadah-ibadah lain demi memenuhi perintah Allah dan mengharap keridhaan-Nya (Farid, 1999: 45).

Syarat haji ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji. Para ulama hukum Islam (*Fuqaha*) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah haji adalah:

- a. Islam
- b. Baligh
- c. Berakal
- d. Merdeka
- e. Mampu (Yusuf, 1985: 3).

Amalan-amalan yang dilakukan oleh seseorang yang melakukan ibadah haji, para ulama mengelompokkan kepada rukun dan wajib haji yang didalamnya terkandung perbuatan-perbuatan sunah. Rukun haji adalah amalan-amalan haji yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka hajinya tidak sah. Rukun-rukun haji yaitu:

- a. Ihram/Niat

- b. Wuquf di Arafah
- c. Thawaf ifadhah
- d. Sa'i
- e. Tahallul
- f. Tertib

Sedangkan wajib haji adalah amalan-amalan haji yang harus dilaksanakan, tetapi apabila karena suatu hal terpaksa tidak terpenuhi, maka dapat diwakilkan orang lain atau dapat diganti dengan dam (*dam isa'ah*). Adapun wajib haji yaitu:

- a. Niat ihram dari miqat
- b. Mabit di Muzdalifah
- c. Melontar jumrah Aqobah
- d. Mabit di Mina
- e. Melontar jumrah ula, wustha, dan aqabah
- f. Thawaf wada'

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air (Depag RI, 2007: 1). Dalam melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah

antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan (Syaukani, 2009: 12).

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis, Pendekatan, dan Spesifikasi Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian *kualitatif*, yang dimaksud adalah sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Shodiq, 2003: 4). Metode kualitatif digunakan untuk mengetahui dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*, Sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah *studi kasus* yang merupakan penyelidikan mendalam (*indepth study*) mengenai suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisasikan dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut (Azwar, 2011: 8).

2. Sumber Data

Menurut Arikunto (2002: 107) yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Menurut sumbernya, data penelitian digolongkan sebagai data primer dan data sekunder.

- a. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2011: 91). Dalam penelitian ini informasi diperoleh dari pemimpin, para karyawan, dan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang.
- b. Sumber data sekunder yaitu sumber data tertulis yang merupakan sumber data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya (Moleong, 2009: 159). Data yang diperoleh berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi yang terdapat pada PT. Fatimah Zahra Semarang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Agar diperoleh data yang lengkap dan betul-betul menjelaskan tentang *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di PT. Fatimah Zahra Semarang, penulis mengumpulkan data dari beberapa sumber, diantaranya data dari lapangan yang diperoleh dari pemimpin perusahaan, para karyawan,

dan jama'ah haji serta data dari hasil observasi secara langsung terhadap situasi PT. Fatimah Zahra Semarang.

Agar data lapangan lebih akurat, maka peneliti menggunakan beberapa metode, antara lain sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjaring data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis (Supardi, 2005: 136).

Metode observasi ini digunakan untuk mengetahui secara langsung kondisi nyata PT. Fatimah Zahra Semarang baik gambaran secara geografis ataupun tentang aplikasi *Total Quality Management* (TQM) di perusahaan tersebut. Observasi ini dilakukan di PT. Fatimah Zahra Semarang yang beralamat di Jl. M.H. Thamrin No. 138 Semarang.

b. Interview (wawancara)

Interview adalah pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya (Sukandarrumidi, 2006: 88).

Metode interview ini digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan dengan manajemen yang digunakan di PT. Fatimah Zahra Semarang.

Interview ini dilakukan kepada pemimpin, para karyawan, dan jama'ah haji PT. Fatimah Zahra Semarang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002 : 206).

Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh dokumen atau arsip yang ada di PT. Fatimah Zahra Semarang sebagai sumber data yang penting, guna mengetahui semua data yang ada di PT. Fatimah Zahra Semarang demi kesempurnaan penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2007: 334). Metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT, yaitu identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*) (Rangkuti, 2008: 16). Sedangkan dalam

(Allison dan Kaye, 2005: 100), analisis SWOT adalah pandangan sekilas tentang kekuatan dan kelemahan internal yang paling penting dan peluang serta ancaman eksternal yang paling penting.

Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang. Dengan demikian, analisis ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang dimiliki oleh PT. Fatimah Zahra Semarang dalam meningkatkan pelayanan jam'ah haji.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan mempelajari, memahami serta mengetahui pokok bahasan skripsi ini, maka akan dideskripsikan dalam sistematika yang terdiri dari enam bab, masing-masing bab memuat sub-sub bab.

BAB I Pendahuluan

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoritik, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II *Total Quality Management* (TQM) dan Pelayanan Haji

Bab ini akan menjelaskan tentang pengertian *Total Quality Management* (TQM), latar belakang lahirnya gerakan mutu,

perbedaan TQM dengan metode manajemen lainnya, karakteristik TQM, pengertian pelayanan, prinsip pelayanan, standar pelayanan, pengertian haji, dasar hukum haji, macam-macam haji, serta syarat, rukun, dan wajib haji.

BAB III Gambaran Umum PT. Fatimah Zahra Semarang

Bab ini akan memuat tentang gambaran umum PT. Fatimah Zahra Semarang yang meliputi sejarah berdiri, visi, misi, struktur organisasi, sarana prasarana, fasilitas, perlengkapan haji, daftar pembimbing jama'ah haji, prosedur pendaftaran, serta daftar harga haji plus.

BAB IV Pelayanan Jama'ah Haji PT. Fatimah Zahra Semarang

Bab ini menjelaskan tentang pelayanan jama'ah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang meliputi pendaftaran, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi.

BAB V Aplikasi, Faktor Pendukung dan Penghambat *Total Quality Management* (TQM)

Bab ini akan menjelaskan tentang aplikasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji.

BAB VI Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.